



*Superior Tribunal de Justicia
Corrientes*

STD 1504/14

N° 63

Corrientes, 05 de marzo de 2015.-

Y VISTOS: Estos autos caratulados: “**RECURSO DE APELACION EN AUTOS: RECLAMO DE SILVIA BEATRIZ KUPERVASER C/ FRAVEGA SACIEI Y/O ASSURANT ARGENTINA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**”.
Expte. N° STD 1504/14.-

Y CONSIDERANDO:

I.- Que, a fs. 160 se han llamado autos para resolver el recurso de apelación directa interpuesto a fs. 60/65 por la apoderada de ASSURANT ARGENTINA COMPAÑÍA DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA, contra la disposición N° SSCyDC 0048/2013 dictada por la Subsecretaría de Comercio y Defensa del Consumidor el 08 de abril de 2013, en la que se homologa el acuerdo conciliatorio y se determina la existencia de daño directo, cuya indemnización se fija en el valor equivalente 2 Canastas Básicas Total para el Hogar 3.

II.- Que, la recurrente plantea la inexistencia o nulidad de la disposición por no reunir los requisitos necesarios para su existencia.

Alega violación del debido proceso por haberse dado trámite a una presentación de quien tan sólo invoca la representación de una Sociedad Anónima, en la que se persigue un resarcimiento en base a pruebas cuya autenticidad no le consta, y de las que, por otra parte, nunca se le corrió traslado.

Refiere que el procedimiento establecido en el art. 4 de la ley 4811 consta de dos etapas, primero la conciliatoria y luego la sumarial, que

en el caso se mezclaron, culminando con la homologación de un supuesto acuerdo y la obligación de resarcir el reclamado daño directo, conforme las pretensiones de quien no está legitimado para actuar en el presente proceso.

Entiende que el organismo de aplicación debió agotar previamente las posibilidades de una conciliación, con la suscripción de un acta en el que se precisen los derechos y obligaciones de ambas partes, para luego proceder a su homologación.

Arguye ausencia de imputación y la consecuente imposibilidad de ejercer la legítima defensa ya que no se dio por finalizada la instancia conciliatoria previa y, sin labrar el acta respectiva, se procedió a dictar la disposición en crisis.

Denuncia obstrucción para ejercer el derecho a ser oído y a ofrecer y producir pruebas, que -a su entender- se materializó con la falta de determinación de los supuestos hechos, actos u omisiones que dieron lugar a la sanción, sin que hubiese podido efectuar su descargo ni ofrecer las pruebas pertinentes, etapas que entiende son insoslayables para aplicar un correctivo, por lo que pregona la inexistencia y nulidad del acto.

Delata ausencia de una decisión fundada, y manifiesta que es inconcebible que una sociedad comercial pueda pretender para sí válidamente la condición de consumidora.

Imputa falta de competencia del órgano que la dictó, aseverando irregularidad en la creación de la Subsecretaría de Comercio y Defensa del Consumidor, que no está incluida en la Ley de Ministerios, por ende la designación del funcionario también es anómala.

III.- Que del estudio de autos tenemos que se inician las actuaciones como consecuencia de una denuncia efectuada por el mal funcionamiento de una heladera adquirida en la sucursal de Corrientes de la empresa Fravega, con garantía extendida de la empresa ASSURANT ARGENTINA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

IV.- Por razones metodológicas al empezar el estudio alteraremos el orden en que los agravios fueron vertidos, abordando en primer



Superior Tribunal de Justicia
Corrientes

- 2 -

Expte. N°STD 1504/14.-

término la aducida falta de legitimación de la denunciante, para lo que resulta relevante considerar el destino del bien.

El demérito de este agravio emerge del texto de la ley 24240, modificada por la ley 26361, que en el art. 1° -al adoptar el criterio amplio- incluye a personas físicas o jurídicas, categoría esta última que reviste la empresa adquirente, y porque dicha normativa en su actual redacción aprecia la posición del consumidor o usuario como aquella persona que agota, en sentido material o económico, el bien o servicio contratado.

En efecto, se admite que se pueda considerar como consumidor o usuario a la persona jurídica, cuando pese a adquirir bienes o servicios dentro del ámbito de la actividad de su empresa, tales adquisiciones no se relacionan directa o indirectamente con el objeto propio de aquélla, es decir, cuando se trata de bienes o servicios adquiridos sin tener por destino de manera directa o indirecta el proceso de producción o de comercialización en que consiste la actividad empresarial (crf. FARINA, Juan M, *Defensa del consumidor y del usuario*, Ed. Astrea, 3ra. edición actualizada y ampliada, Bs.As., 2004, pág. 62 y ss.).

En el caso se advierte -de los dichos de la denunciante- que la heladera adquirida por la sociedad no tuvo como destino principal ser utilizada para procesos de producción o de comercialización (vide fs. 03; 09; 22; 24; 34; entre otras), circunstancia que, por otra parte, no fue desvirtuada por la quejosa en sede administrativa ni judicial.

Siguiendo esta línea de pensamiento, y en función de las constancias de autos surge que el bien en cuestión no fue incorporado al proceso productivo ni de comercialización, sino que fue obtenido por la empresa como consumidora final, sin que haya vuelto a salir al mercado, ergo la misma está alcanzada por la expresión “destinatario final”, la que incluida en el artículo citado debe entenderse que se “[...] trata, en definitiva, de proteger a

consumidores y usuarios para que, con su acto de adquisición o utilización de bienes y servicios, cierren el circuito económico” (Pinese, Graciela, Ley de Defensa del Consumidor, 1 ed. Bs As, Cathedra, 2009, pág. 68), lo que, reitero, sucedió en el presente caso.

Consecuentemente nada obsta que una empresa pueda ser considerada consumidor final, y habida cuenta que Nimbo S.A. reviste en el caso tal carácter, corresponde desestimar los agravios referidos a la imposibilidad de que una empresa pudiese estar alcanzada por el paraguas protectorio de la Ley de Defensa del Consumidor.

V.- Que, la queja vinculada a la falta de personería de la denunciante corre igual suerte. Ello así por cuanto en nuestro procedimiento administrativo no hay formas consagradas sino que se admite el principio del formalismo moderado en el que el particular puede actuar sin patrocinio letrado, y las presentaciones deben tratarse atendiendo su contenido y finalidad, principio que fuera receptado por el art. 28 de la Constitución Provincial.

Sin perjuicio de ello, anteriormente al comentar el informalismo estatuido en el art. 4 inc. f de la ley 3460, Revidatti escribe “No debe entendiéndose como carencia de normas formales [...] Con el informalismo se persigue dejar de lado los formalismos o recaudos que sean innecesarios, que dificulten o traben el desarrollo del procedimiento. Lo que se ha receptado es un “informalismo moderado, que solo puede ser invocado por el administrado” (REVIDATTI, Procedimiento Administrativo de la provincia de Corrientes, Comentada, Cicero, Corrientes, 1987, pág. 18). Ha dicho la doctrina respecto a la interpretación del principio mencionado que: “...puede entenderse como un procedimiento reglado que los órganos administrativos están obligados a seguir, pero carente de formalidades rígidas y, por tanto, excusables para los administrados, usuarios, consumidores, vecinos, etc.” (Agustín Gordillo, Mabel Daniele, Procedimiento Administrativo, Ed. Lexis Nexos, Buenos Aires, 2006, p. 38).

El sistema receptado se orienta a proteger al particular a efectos de que no se vea perjudicado por cuestiones meramente procesales,



*Superior Tribunal de Justicia
Corrientes*

- 3 -

Expte. N°STD 1504/14.-

relativizándose las exigencias adjetivas. Cualquier duda que se plantee en el curso del procedimiento, referida a las exigencias formales debe interpretarse a favor del administrado y favoreciendo la viabilidad del acto procesal de aquel.

Sin perjuicio de ello este principio fue receptado en el art. 3° de la ley 24.240 -modificada por la 26.361- en cuanto acoge el criterio de la interpretación más favorable al consumidor como protección a la parte más débil de la relación.

Sobre esta base todo el procedimiento establecido en la Ley de Defensa del Consumidor está imbuido del carácter de informal. Por lo tanto, el consumidor está habilitado para hacer su denuncia sin formalismos, y en la medida que su petición sea clara, precisa y concreta, no es posible soslayarla invocando cuestiones formales, resultando a su vez obligatorio para la Administración expedirse sobre tal petición (Procuración del Tesoro de la Nación, dictamen: 207:212).

Por lo tanto la queja referida a la falta de personería de la denunciante debe ser desatendida.

VI.- Que, la alegada incompetencia del órgano y del funcionario que dictó la disposición impugnada, por incumplimiento de los art. 93 y 94 de la ley 3460, señalando que la Subsecretaría no está incluida en la ley 5549, sino que fue creada por decreto N° 342/20 13, resulta improcedente por las siguientes razones:

De los considerandos del decreto de creación de la Subsecretaría de Comercio y Defensa del Consumidor se desprende que para su dictado se tuvo por fundamento el art. 48 de la Constitución Provincial en tanto reconoce que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, y como deber de las

autoridades la protección de los mismos. También tuvo presente que el art. 45 de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor faculta a las provincias a dictar normas a fin de su aplicación en los ámbitos locales, y que al momento de adherirse la Provincia por medio de la ley 4811 designó como órgano de aplicación a la Subsecretaría de Comercio.

Tampoco debemos perder de vista que el art. 26 de la ley 5549 faculta al Gobernador de la Provincia a efectuar delegación de facultades en los ministros y funcionarios de jerarquía ministerial. Además es dable tener presente que al momento de resolver el presente se encuentran vigentes las leyes 6219 y 6233, y que el artículo 3° de la primera establece que la Subsecretaría de Comercio y Defensa del Consumidor es la autoridad de aplicación, y que la segunda siendo la Ley Orgánica de Ministerios, se limita a precisar los Ministerios y sus respectivas funciones, autorizando al Sr. Gobernador a efectuar delegación de facultades.

Por ende, dado que según ha sido señalado reiteradamente por la Corte Suprema de Justicia de la Nación la primera regla de interpretación de las leyes es dar pleno efecto a la intención del legislador y la primera fuente para determinar esa voluntad es la letra de la ley (Fallos: 308:1745; 312:1098; 313:254), la descripción del contexto normativo efectuada en los párrafos anteriores pone en evidencia la voluntad del legislador respecto a cuál es el órgano de aplicación local previsto en la Ley de Defensa del Consumidor, surgiendo incontrastable la competencia de la Subsecretaría de Comercio y Defensa del Consumidor para despachar la disposición impugnada, y la sinrazón de la queja en estudio.

VII.- Sentado lo expuesto, al abordar los restantes agravios que denuncian el incumplimiento del trámite legal previsto y consiguiente violación del derecho de defensa, no advertimos en el "sub iudice" que la recurrente haya demostrado que las falencias que presentaría el trámite administrativo hubieran tornado ilusorio o menoscabado sus derechos, pues se lo notificó de la audiencia de conciliación, a la que concurrió conforme acta



*Superior Tribunal de Justicia
Corrientes*

- 4 -

Expte. N° STD 1504/14.-

de fs. 18 y descargo de fs. 20, sin perjuicio de otras intervenciones posteriores en las que pudo ejercer su defensa y ofrecer pruebas.

Más allá de la conducta de la parte en sede administrativa tenemos que en el escrito recursivo en estudio no precisa cuáles son las defensas que se vio imposibilitada de ejercer como consecuencia de los defectos invocados, y menos aún señalar en qué medida hubiesen influido en la solución adoptada. En este sentido, no alcanza siquiera a demostrar de qué manera la cuestión planteada acerca de la falta de cierre de la instancia conciliatoria y citación para ofrecer pruebas hubieran podido variar la decisión final a la que se arribó, incumpliendo con la carga inexcusable de alegar en esta instancia judicial las defensas que se vio privado de oponer y, asimismo, el perjuicio sufrido ya que, la finalidad de un planteo nulificador no es otro que el de proteger el adecuado ejercicio del derecho de defensa.

Recordamos que las nulidades procesales requieren un perjuicio concreto para alguna de las partes, toda vez que -al ser inaceptable la declaración de una nulidad por la nulidad misma- no procede su declaración en el solo interés del cumplimiento formal de la ley (C.S.J.N., Fallos: 322:507; 324:1564, entre muchos otros), porque ello significaría un manifiesto exceso ritual, incompatible con el buen servicio de justicia (Fallos: 311:1413).

Ergo y debiendo primar un criterio de interpretación restrictivo en materia de nulidades, esta no debe prosperar cuando como en el caso no existe una finalidad práctica en su admisión.

Lo expuesto sella la suerte adversa del recurso deducido a fs. 60/65.

Por ello,

SE RESUELVE:

1) Declarar improcedente el recurso directo deducido por ASSURANT ARGENTINA COMPAÑÍA DE SEGUROS SOCIEDAD ANÓNIMA,

contra la disposición N° SSCyDC 0048/2013 dictada por la Subsecretaría de Comercio y Defensa del Consumidor. **2º**) Insertar y notificar.-

Fdo: Dres. Alejandro Chain-Eduardo Panseri-Fernando Niz-Guillermo Semhan.